avXperten

"Kunderne forventer, at pakken kommer 1-2 dage efter bestillingen. Det lover vi, og fra vores data kan vi se, at vi overholder det", siger Frederik Nielsen.

avXperten
Marked: Næsten udelukkende Danmark
Virksomhed: avXperten
avXperten startede i 2006 som hobbyvirksomhed i Grenaa.
I dag tilbyder webshoppen over 11.000 varer primært inden for elektronik og beskæftiger op mod 100 timelønnede.

CASE avXperten

Sikker dag til dag-levering og øget kundetilfredsfred med MyPack Home og MyPack Collect

Udfordring:

- Levere pakker fra dag til dag
- Kunne opretholde høj service trods stor vækst
- Give kunderne større valgfrihed

Løsning:

- MyPack Home og MyPack Collect med track&trace
- Sen afhentning
- Implementering af PostNords kundeportal – NCP

Effekt:

- Stabil dag til dag-levering
- Stor kundetilfredshed (4,7 på Trustpilot)
- Langt mere proaktiv kundehåndtering

Konkurrencen er stor inden for elektronikmarkedet. avXperten forsøger at skille sig ud ved at have opbygget en faglighed omkring mange produkter, som kunderne kan trække på. Desuden er leveringshastigheden af stor betydning, og når man som i tilfældet her sender store volumener, er prisen også helt afgørende.

"Det har været vigtigt for os, at vi kunne sætte vores leveringer mere systematisk og strømlinet op i takt med vores vækst", fortæller administrerende direktør, Frederik Nielsen.

En gennemautomatiseret proces med bl.a. lagerrobotter skulle altså følges op af en levering, som imødekommer kundernes stigende forventninger til pris og kvalitet.

I stedet for breve gik avXperten over til at sende pakker med levering fra dag til dag og med den tillægsgevinst, der ligger i sporingen af pakker. Den forholdsvis sene afhentning betyder, at virksomheden kan tage imod bestillinger ud på eftermiddagen og stadig i langt de fleste tilfælde få pakken ud næste dag.

Ved at tilslutte sig NCP opnåede avXperten desuden stor indsigt i alle transaktioner og kunne derved levere endnu højere kundeservice.

Leveringshastigheden er øget. Det er et vigtigt konkurrenceparameter for avXperten, og den hurtige levering fremhæves af mange kunder på bl.a. Trustpilot.

"Kunderne forventer, at pakken kommer 1-2 dage efter bestillingen. Det lover vi, og fra vores data kan vi se, at vi holder det", siger Frederik Nielsen.

Kundeportalen betyder desuden et markant fald i antallet af kundehenvendelser og en større tryghed for kunden.

"Fx ved returneringer kan vi gå ind og advicere kunden om, at vi har modtaget varen. Og hvis vi for eksempel på forhånd kan se, at der vil opstå et problem, kan vi proaktivt tage hånd om det. Det giver en langt bedre kundeoplevelse, når vi tager den i opløbet", understreger Frederik Nielsen.

PostNords Rolle: PostNord har hjulpet avXperten med sikker dag til dag-levering med MyPack Collect og MyPack Home.
Læs mere på postnord.dk eller ring til kundeservice på 70 11 12 30.

postnord